

söp_Jahresbericht 2013

Vorwort

Im Jahresbericht des letzten Jahres schrieben wir an dieser Stelle: *„Das Jahr 2013 wird für die söp ein besonders spannendes Jahr, vielleicht das entscheidende Jahr. Dann werden die Weichen gestellt ... ob der Ausbau der söp zu einer branchenübergreifenden Schlichtungsstelle für den gesamten öffentlichen Personenverkehr gelingt.“*

Nicht treffender konnte das Geschehen für 2013 prognostiziert werden:

Neben der von der Bundesregierung ausgesprochenen Anerkennung der söp als Schlichtungsstelle für die Bereiche Schifffahrt und Fernbus war das Jahr 2013 geprägt durch zahlreiche „Mosaiksteinchen“, die zum Gelingen des verkehrsträgerübergreifenden Ansatzes zusammengefügt werden mussten und nun auch zusammengefügt werden konnten.

Im besonderen Fokus stand hierbei der Luftverkehr mit

- dem „Gesetz zur Schlichtung im Luftverkehr (LuftVG)“,
- der „Verordnung nach § 57c des Luftverkehrsgesetzes zur Schlichtung im Luftverkehr“,
- den Gesprächen bzw. Verhandlungen mit Luftfahrtverbänden und Fluggesellschaften bezüglich der Teilnahme am söp-Schlichtungsverfahren.

All dies führt dazu, dass die söp ab 2014 ihre Aufgabe der Schlichtung für die gesamte Branche des öffentlichen Personenverkehrs (Bahn, Bus, Flug und Schiff) erfüllen kann. Insbesondere die ersten Praxiserfahrungen in der lange umstrittenen Schlichtung im Luftverkehr zeigen, dass die söp bei den Reisenden wie bei den beteiligten Unternehmen genau die Anerkennung findet, die seitens der Politik mit dem von ihr initiierten Schlichtungsgesetz stets angestrebt war.

Von Bedeutung ist diese Entwicklung nicht zuletzt im Zusammenhang mit der Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten. Bis spätestens 09. Juli 2015 muss sie in nationales Recht umgesetzt sein. Für den öffentlichen Personenverkehr ist durch die Realisierung des verkehrsträgerübergreifenden Schlichtungsansatzes für Bund und Länder nunmehr keine Notwendigkeit gegeben, eine eigene Auffangschlichtungsstelle aufzubauen (und zu finanzieren).

Eine rundherum erfreuliche Entwicklung, die jedoch nicht überall als eine solche gesehen wird: Die in den letzten Jahren mit kommerzieller Zielsetzung gegründeten Inkassounternehmen, die gerne als selbst ernannte „Verbraucherportale“ insbesondere um die Gunst von Flugreisenden werben und diesen den Erhalt attraktiver Entschädigungssummen in Aussicht stellen, sehen in der söp offenbar eine Gefährdung ihres Geschäftsmodells. Anders lässt es sich nicht erklären, warum sie Behauptungen über die söp und ihre Arbeit aufstellen, die über den mehr oder weniger gelungenen Text ihrer öffentlichen Verlautbarungen hinaus vielsagend und ungewollt zum Ausdruck bringen, dass sich die söp auf dem richtigen Weg befindet (vgl. hierzu S. 5 f.).

Gerade deshalb wird die söp ihren von Beginn an eingeschlagenen Kurs konsequent und gelassen fortsetzen: Reisenden wie Verkehrsunternehmen soll durch das nicht am Gewinnstreben orientierte Schlichtungsverfahren der söp weiterhin viel Ärger, Geld und Zeit erspart werden. Wie im Übrigen auch der Allgemeinheit, wenn durch die Schlichtung gerichtliche Auseinandersetzungen vermieden werden können.

Die söp hat erfreulicherweise sowohl in der Politik, bei den Medien, in juristischen Fachkreisen und nicht zuletzt bei den Verkehrsunternehmen und Verbrauchern viele positive Rückmeldungen bekommen: mehr als 260 Verkehrsunternehmen beteiligen sich inzwischen an der Schlichtung, mehr als 14.500 Verbraucher haben sich in den letzten vier Jahren mit ihrem Schlichtungsantrag an die söp gewandt (vgl. S. 7).

Allen, die zu diesem Ergebnis beigetragen haben, sagen wir „danke“.

Zur Finanzierung der Schlichtungsarbeit, sicherlich kein unwesentlicher Aspekt, sei eine Anmerkung gestattet. Die bereits zitierte Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten formuliert einleitend in ihrer Begründung unter Ziffer 46:

„Um effizient tätig zu werden, sollten AS-Stellen [AS = alternative Streitbeilegung, d. Verf.] über hinreichende personelle, materielle und finanzielle Ressourcen verfügen ... Diese Richtlinie sollte die Frage unberührt lassen, ob AS-Stellen durch die öffentliche Hand oder privat oder durch eine Kombination aus beidem finanziert werden.“

Die söp wird sich weiterhin für das Modell einer unternehmensfinanzierten Schlichtung engagieren, denn Schlichtung ist nicht nur eine Maßnahme des Verbraucherschutzes, sondern sie sollte vielmehr selbstverständlicher Bestandteil des Kunden- bzw. Beschwerdemangements eines jeden (Verkehrs-)Unternehmens sein. Es kann nicht Aufgabe des Staates sein, alle Schlichtungsstellen in allen Wirtschaftsbranchen aus öffentlichen Mitteln zu finanzieren.

Wie im Übrigen Schlichtungsstellen für ein gutes Funktionieren und eine hohe Qualität ihrer Schlichtungsarbeit genügend „Luft zum Atmen“ benötigen. Jede Branche hat ihre spezifischen Erfordernisse, die es zu berücksichtigen gilt. Ein zu eng geschnürtes Korsett mag vorübergehend der Schlichtung zu einer guten Figur verhelfen, für eine erfolgreiche, effiziente und damit dauerhaft angelegte Schlichtungsarbeit taugt es hingegen nicht. Im Sinne einer qualitativ hohen und zugleich effizienten Schlichtung wäre es daher begrüßenswert, wenn dies beim Ausbau der außergerichtlichen Streitbeilegung und den anstehenden Entscheidungen bei der Umsetzung der Richtlinie in nationales Recht Beachtung findet.

Sehr geehrte Leser, die söp würde sich freuen, wenn Sie im Jahr 2014 die Arbeit der söp (wieder) ein Stück begleiten - mit konstruktiver Kritik zu dem, was Ihnen gefällt und zu dem, was Ihrer Meinung nach noch verbessert werden sollte (siehe auch Seite 26).

Vielen Dank für Ihr Interesse an der Schlichtungsarbeit der söp.

Berlin, im März 2014

Edgar Isermann
Leiter der Schlichtungsstelle

Heinz Klewe
Geschäftsführer

Kapitel	Seite
1. Der Ausbau	4
2. Die Finanzen	4
3. Das Controlling	5
4. Die Schlichtungsanträge	7
5. Die Schlichtung	10
6. Die Akzeptanz	16
7. Die Politik	17
8. Der Informationstransfer	21
9. Die Mitglieder	24
10. Der Beirat	25
11. Die Vereinsstatuten	25
12. Die Bitte (an Sie)	26

1. Der Ausbau

- **Büroraum:** Die von der söp mit dem Vermieter der Geschäftsräume in 2012 vereinbarte Option auf Anmietung weiterer Büroflächen am bisherigen Standort erweist sich nach der von den Luftfahrtverbänden BARIG, BDF und BDL im September 2013 gegebenen Empfehlung an die deutschen und internationalen Fluggesellschaften, der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr beizutreten, als richtig: Ein Komplettumzug bzw. die Erweiterung der söp an einem zweiten Standort - verbunden mit logistischem Aufwand und entsprechenden Kosten - kann vermieden werden.
- **Personal:** In Anbetracht steigender Schlichtungsanträge im Bereich Bahn und dem für 2014 erwarteten Schlichtungsaufkommen im Bereich Flug, verstärkt sich das söp-Team im Laufe des Jahres um Frau Bicking (Schlichterin/Volljuristin), Frau Czarnecki (Juristische Referentin), Frau Lubezük (Schlichterin/Volljuristin), Herrn Marschner (Schlichter/Volljurist), Frau Schulz (Schlichterin/Volljuristin) sowie Frau Wilhelmi (Team-Assistenz).
- **Technik:** Im Kontext des höheren Fallaufkommens werden zudem Vorbereitungen für einen Ausbau der Technik getroffen bzw. bereits umgesetzt: zusätzliche Telefonleitungen, schnellere Datenübertragung, mehr Serverkapazität, erweiterter Datenbank, auf die rechtlichen Vorgaben hin aktualisierte Internetpräsenz (insb. bezüglich des Online-Formular Flug). Zudem werden weitere Arbeitsplätze eingerichtet.

2. Die Finanzen

- **Jahresabschluss:** Der Jahresabschluss 2012 wird von den Mitgliedern des söp-Trägervereins in der Mitgliederversammlung am 19. März ohne Gegenstimmen gebilligt.
- **Rechnungsprüfung:** Gegenstand der Prüfung ist die Beurteilung der Ordnungsmäßigkeit und Vollständigkeit der extern durchgeführten Buchführung und des vorgelegten Jahresabschlusses für das Geschäftsjahr 2012 (bestehend aus Bilanz, Gewinn- und Verlustrechnung). Dies gemäß den gesetzlichen handelsrechtlichen Vorschriften und den Bestimmungen der söp-Vereinssatzung. Der Prüfbericht vom 28. Februar attestiert „keine Beanstandungen“.
- **Einnahmeentwicklung:** Aufgrund der im Januar 2012 in Kraft getretenen veränderten söp-Beitragsordnung, die statt einer einheitlichen, festen Fallpauschale nun nach Arbeitsaufwand gestaffelte Fallpauschalhöhen vorsieht, sinkt im Vorjahresvergleich der durchschnittliche Erlös pro Fallpauschale um 13 % (im Vergleich zu 2010 sogar um 48 %).
Das erhöhte Schlichtungsaufkommen in 2013 (vgl. S. 7 f.) sowie die steigende Zahl an Mitgliedern führt im Jahresvergleich zu höheren Gesamteinnahmen (+16 %).
- **Ausgabenentwicklung:** Der für Anfang 2014 zu erwartende Anstieg des Schlichtungsvolumens aus dem Bereich Flug macht bereits im Vorfeld die Einleitung bzw. Umsetzung personeller und infrastruktureller Maßnahmen notwendig. Da diese aus dem laufenden Haushalt nicht zu finanzieren sind, beschließen die (Alt-)Mitglieder des söp-Trägervereins, die entsprechenden Finanzmittel durch Erhebung einer am bisherigen Fallvolumen orientierten Sonderumlage bereit zu stellen - dies in der Erwartung, dass durch eine Mitgliedschaft der Flugunternehmen sich die Schlichtungskosten für alle (alte und neue) Mitgliedsunternehmen weiter reduzieren lassen.
- **Budget 2014:** Die Mitgliederversammlung genehmigt am 14. November den Budgetplan für das Jahr 2014. Angesichts der einerseits zu diesem Zeitpunkt getroffenen Grundsatzentscheidung zur Teilnahme der Flugunternehmen am söp-Schlichtungsverfahren, andererseits der noch vielen offenen, aber budgetrelevanten Fragen (etwa wie viele Fluggesellschaften der söp tatsächlich beitreten, wie sie sich hinsichtlich der erwarteten

Schlichtungsfälle einstufen und wie sich somit die Gesamteinnahmen aus Mitgliedsbeiträge gestaltet und wie letztendlich der tatsächliche Falleingang sein wird) ist auf der kommenden Mitgliederversammlung im Frühjahr 2014 eine Nachjustierung eingeplant.

3. Das Controlling

- **Master-Arbeit:** In Ergänzung der 2012 durchgeführten Studie von Frau Pisch, die in ihrer Masterarbeit die Resonanz der Schlichtungsarbeit bei den Reisenden untersuchte (vgl. Jahresbericht 2012, S. 5), widmet sich Frau Franke (Masterstudiengang Mediation an der Europa-Universität Viadrina) den möglichen Effekten, die sich aus der Schlichtungsarbeit für ein Verkehrsunternehmen als Beschwerdegegner ergeben. Die Praxisrelevanz der Arbeit im Blick, plant die Autorin zahlreiche Interviews mit beteiligten Akteuren. Erste Ergebnisse werden für das Frühjahr 2014 erwartet.
- **Arbeitsergebnis:** Die Zahl der pro Schlichter und Monat abgeschlossenen Fälle steigt im Berichtsjahr 2013 auf über 80 Fälle. Ein Ergebnis, das auf weitere Optimierungsarbeiten bei den Verfahrensabläufen, die mit externer Unterstützung weiter verbesserte Datenbank und nicht zuletzt auf das sehr hohe Engagement des gesamten söp-Teams zurück zu führen ist.

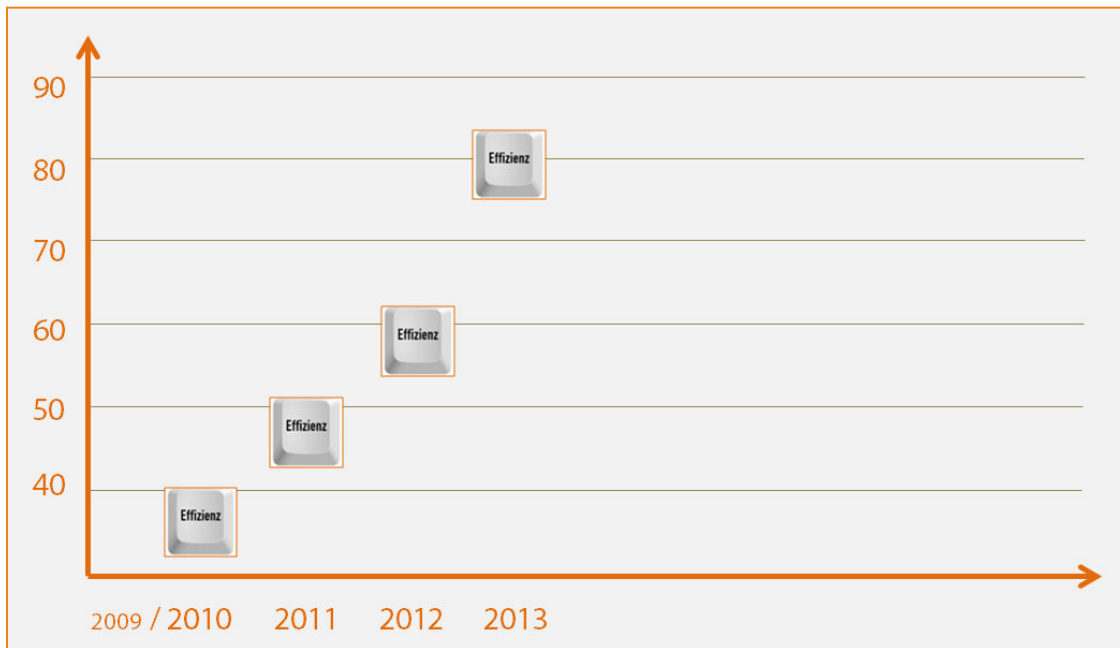


Abb. 1: Entwicklung der Fallabschlüsse pro Schlichter und Monat im Zeitraum 2010 - 2013

- **Medien-Controll:** Die Resonanzprüfung der söp in den Medien erfolgt im Wesentlichen durch eine professionelle externe Online-Medienbeobachtung. Hierbei werden, ähnlich den klassischen Zeitungsausschnittsdiensten, die Nachrichtenquellen auf die für die söp relevanten Stichwörter durchsucht.

Über die Arbeit der söp wird auch im Berichtsjahr 2013 erneut sehr wohlwollend berichtet. Die zunehmenden Anfragen von Medienvertretern sprechen dafür, dass die söp als *das* Kompetenz-Center in Sachen Passagierrechte wahrgenommen wird.

Mit dem im Oktober öffentlichen Bekanntwerden der söp-Zuständigkeit auch für den Bereich Flugschlichtung tritt in der Berichterstattung der Medien über das Thema „Verbraucherrechte von Fluggästen“ eine aus Sicht der söp sehr erfreuliche quantitative und qualitative Veränderung ein: Weisen 2012 nahezu alle (Leit-)Medien ausschließlich auf Inkasso-unternehmen wie etwa „EUclaim“ oder „flightright“ als geeignete Ansprechpartner zur

Durchsetzung von Fluggastrechten hin, wird ab der zweiten Jahreshälfte 2013 zunehmend die söp als erste Anlaufstelle für Verbraucher genannt. Diese sei zur Durchsetzung der Rechtsansprüche von Flugreisenden geeignet und für die Verbraucher zudem kostenfrei.

Immer erst Schlichtungsstelle anrufen

Wenn sich eine Airline wie jetzt Ryanair an einer Schlichtung beteiligt, empfiehlt es sich für Kunden nach einer erfolglosen Beschwerde bei der Airline daher in der Regel, zuerst die Schlichtungsstelle anzurufen. Dadurch steigen die Chancen 100 Prozent einer Ausgleichszahlung zu erhalten. Erst wenn die Schlichtung nicht zum gewünschten Erfolg geführt hat, sollten sie den Gang zum Anwalt oder Fluggasthelfer erwägen. Allerdings könnte eine gut funktionierende Schlichtungsstelle auch das Aus für Flightright, EUclaim und Fairplane bedeuten. Wenn die Schlichtungsstelle alle berechtigten Beschwerden von Fluggästen erfolgreich schlichtet, dürften kaum noch Fälle für die Dienste bleiben.

Abb. 2: „Streit mit der Fluglinie: Ryanair macht bei Schlichtung mit“. In: Test, Stiftung Warentest vom 18.04.2013)

Offensichtlich bemerken diesen Umschwung auch die Inkassounternehmen und starten eine „mediale Abwehroffensive“. Diese erscheint aber weniger von Sachlichkeit und Sachkenntnis, denn von der Furcht eines rückläufigen Geschäftsvolumens geprägt:

Flightright (Marcus Schmitt, in: Focus Nr. 41/2013)

- die söp werde das Geschäftsmodell von Flightright nicht gefährden
- die söp arbeite eher wie eine Behörde
- wenn es um eine Forderung von 600 Euro Entschädigung gehe, komme man bei der söp wahrscheinlich mit 300 Euro raus. Flightright sei da viel härter
- die söp sei immer wieder Vorwürfen der Parteilichkeit ausgesetzt
- man rechne mit einer Überforderung der Schiedsstelle und sehr langen Bearbeitungszeiten

Fairplane (Andreas Sernetz, in: Business-Travel.de, 03.10.2013)

- das Verfahren sei bürokratisch und der Schlichtungsvorschlag nicht verbindlich
- problematisch sei, dass die Schlichtungsstelle sich nicht hätte vorbereiten können, sie starte daher aus dem Stand
- Kundenbeschwerden seien komplexe Sachverhalte und benötigten eine tiefgehende Bearbeitung
- für die notwendige Professionalität müsse die „Schiedsstelle“ erst ein Know-How speziell für Fluggastrechte aufbauen
- die angenommenen Fallzahlen seien um ein Vielfaches zu gering geschätzt
- man rechne mit einer Überforderung der Schiedsstelle und sehr langen Bearbeitungszeiten

Interessant und unter dem Gesichtspunkt der Seriosität bemerkenswert ist auch die Platzierung von Inkassounternehmen und Kanzleien, die sich im Umfeld des Suchbegriffs „Schlichtung“ im Internet werbend verorten und/oder sich gar als die „Schlichtungsstelle Flug“ präsentieren.

Probleme mit dem Flug? - Schlichtungsstelle für Fluggäste
Anzeige www.fairplane.de/Schlichtungsstelle ▾
Anspruch berechnen - bis zu 600€.
FAQ - So funktioniert's
Fair & Ohne Risiko
Beispiele für Ansprüche
Flugverspätung - ab wann?

Schlichtungsstelle Flug
schlichtungsstelle-flug.de/ ▾
Die Schlichtungsstelle Flug bietet die Schlichtung bei Streitigkeiten im Luftverkehr und Flugreisen, wie Flugverspätung, Annullierung und Gepäckverspätung.

Abb. 3: Kommerzielle Werbung im Internet – von Schlichtung „keine Spur“. Dies gilt auch für die „Schlichtungsstelle Flug“, bei der man auf eine Rechtsanwaltskanzlei verwiesen wird (Zugriff am 14.03.2013)

- **Social Media:** Die kontinuierliche Analyse bewertet die Berichterstattung über die söp sowie die in diversen Foren auffindbaren Diskussionsbeiträge weiterhin in ihrer Tonalität als „sachlich und neutral“.

4. Die Schlichtungsanträge

- **Antragseingang:** Im Vergleich zum Vorjahr steigt mit 5.271 gegenüber 3.196 die Zahl der im Berichtszeitraum eingehenden Schlichtungsanträge um nahezu 65 % (vgl. Abb. 4).

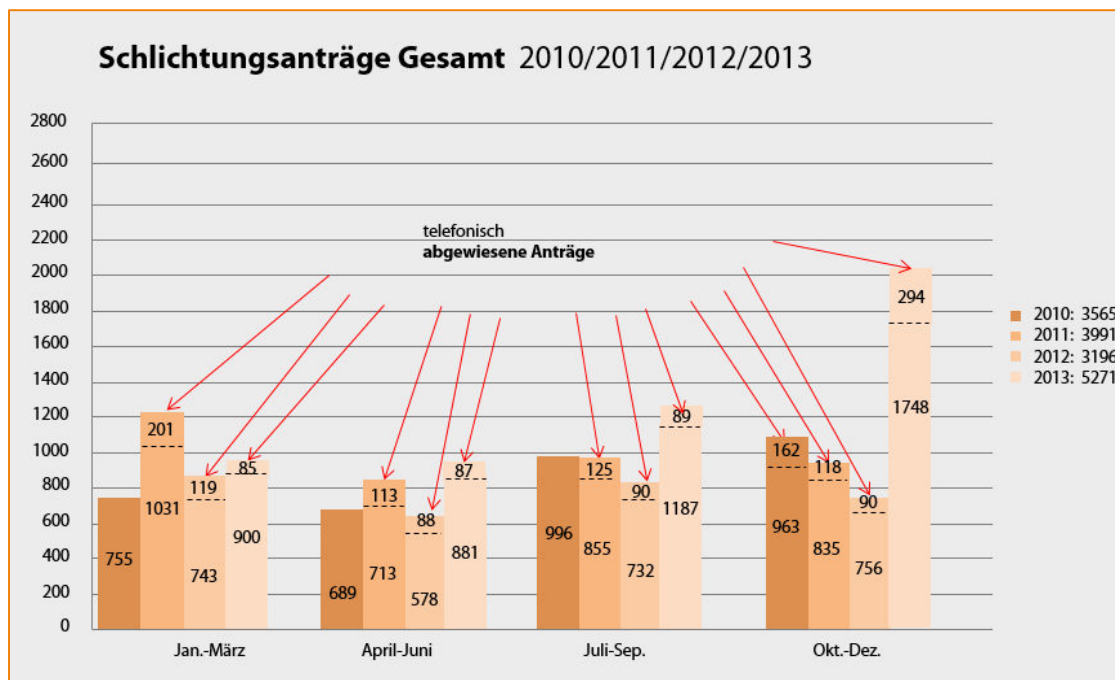


Abb. 4: Schlichtungsanträge Gesamt 2010 - 2013

Bahnreisen: Die Zahl der Schlichtungsanträge von Bahnreisenden erhöht sich von 2.112 im Jahr 2012 auf nunmehr 3.408 und damit um 61 % (2012 gab es im Vergleich zu 2011 ein Minus von rund 14 %, im Jahresvergleich 2011 und 2010 hingegen ein Plus von 18 %).

Im „Schlichtungsgeschäft“ des öffentlichen Personenverkehrs ergeben sich folglich erhebliche Schwankungen, die eine große Herausforderung für jede Personal- und Budgetplanung darstellen (vgl. Abb. 5).

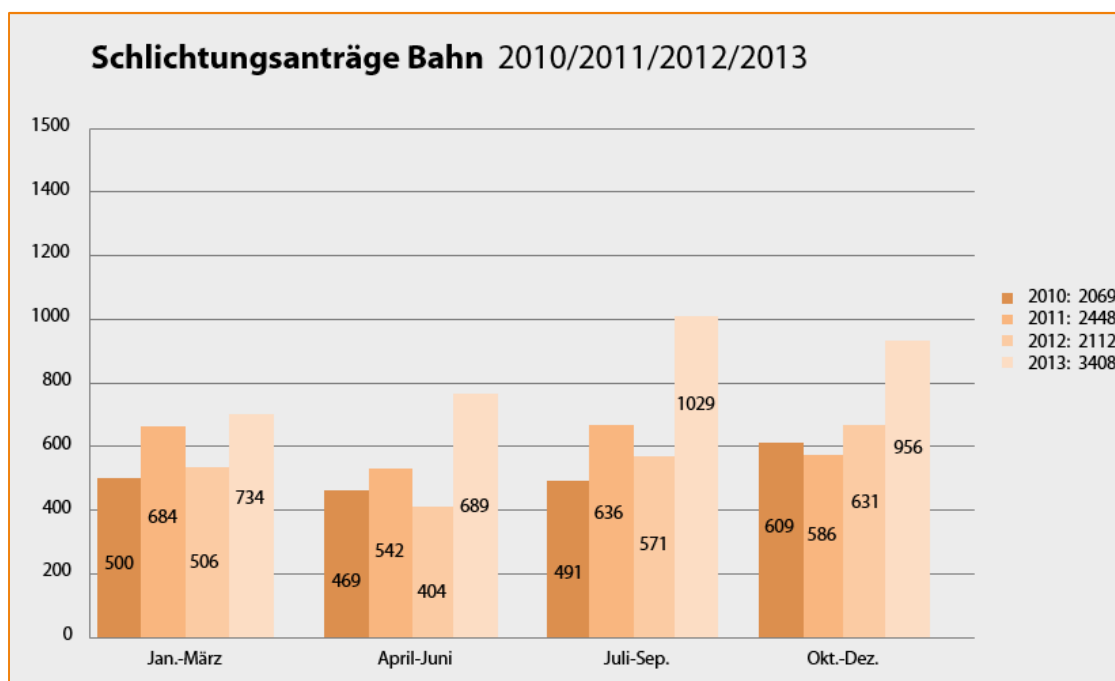


Abb. 5: Schlichtungsanträge Bahn 2010 – 2013

Flugreisen: Im Bereich Flug ist nach einem Rückgang in 2012 die Zahl der Falleingänge in 2013 ebenfalls stark gestiegen, und zwar um rd. 70 % (2012 war die Zahl der Schlichtungsanträge im Vergleich zu 2011 um rund 33 % geringer). Da mit Ausnahme der Mitte März der söp beitretenden Fluggesellschaft Ryanair bis Ende Oktober 2013 keine weiteren Flugunternehmen sich am Schlichtungsverfahren beteiligen, verweist die söp auch in 2013 bei den meisten telefonisch von Flugreisenden eingehenden Anfragen auf die ausstehende Kooperation und die nicht gegebene Möglichkeit, ein Schlichtungsverfahren durchzuführen.



Abb. 6: Schlichtungsanträge Bahn 2010 – 2013

Mit der am 01. Oktober offiziell gemachten Entscheidung der deutschen Airlines, sich an der söp zu beteiligen, der von der BARIG den internationalen Airlines gegebenen Empfehlung der söp-Mitgliedschaft (vgl. Abb. 6) und dem am 01. November in Kraft tretenden Gesetz zur Schlichtung im Luftverkehr steigt die Zahl der bei der söp eingehenden Schlichtungsanträge und besonders der telefonischen Anfragen (vgl. Abb. 7).

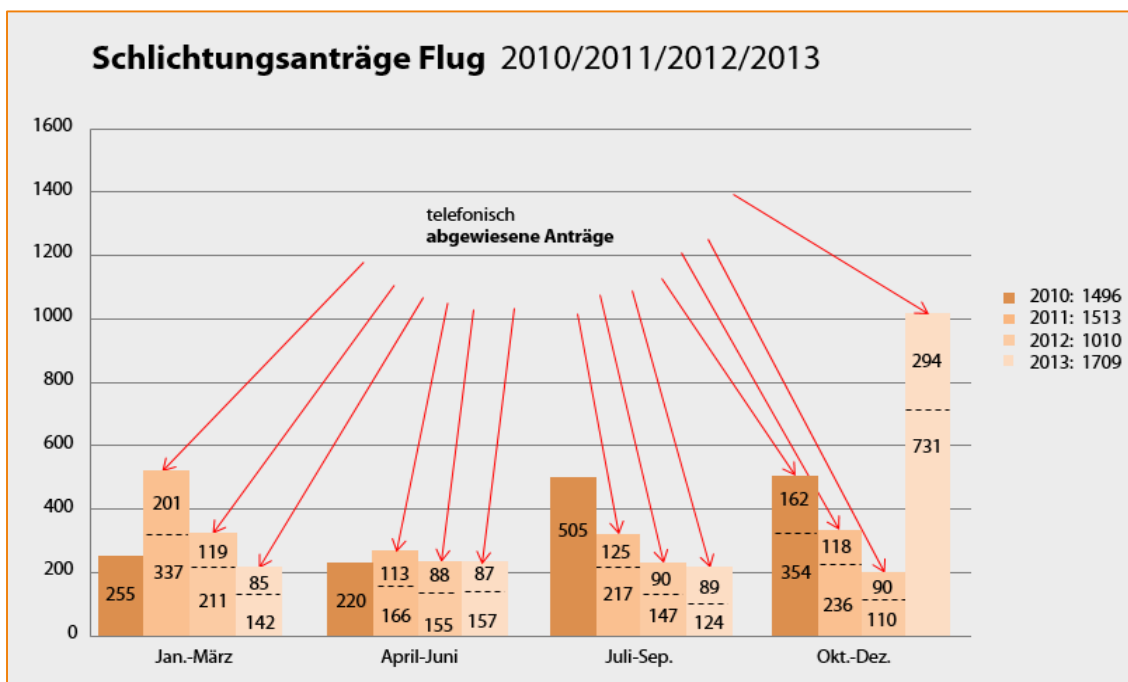


Abb. 7: Schlichtungsanträge Flug 2010 - 2013

Nahverkehr: Insgesamt gehen bei der söp knapp 76 Schlichtungsanträge von Kunden des Nahverkehrs (Bus, Straßenbahn, U-Bahn) ein. Dies entspricht einer prozentualen Steigerung von rund 31 %, wobei die Basis der absoluten Fallzahl aber weiterhin sehr gering ist.

In 2013 schlichtet die söp für die Kunden und beteiligten Verkehrsunternehmen von nunmehr neun Ländern: Berlin, Brandenburg, Hamburg, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern, Rheinland-Pfalz, Saarland, Sachsen-Anhalt und Schleswig-Holstein (vgl. Abb. 8).

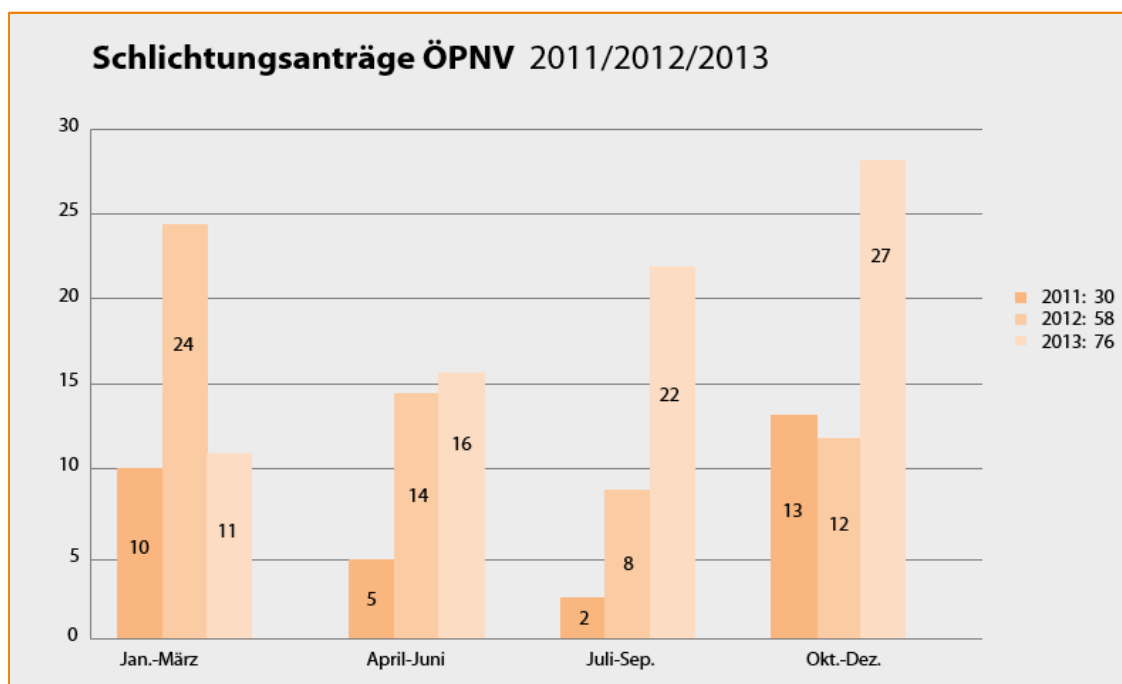


Abb. 8: Schlichtungsanträge ÖPNV 2011 - 2013

Fernbus-/Schiffsverkehr: Im Bereich Fernbus- bzw. Schiffsverkehr gehen, auch nach Inkrafttreten des EU-Fahrgastrechte-Schiffahrt-Gesetzes (EU-FahrgRSchG) und des EU-Fahrgastrechte-Kraftomnibus-Gesetzes (EU-FahrgRBusG), weiterhin nur wenige Schlichtungsanträge ein: im Bereich Fernbus sind dies 22, im Bereich Schiff 17. Bei diesen Zahlen ist zu berücksichtigen, dass derzeit noch viele Verkehrsunternehmen im Bereich Fernbus und Schiff das Thema Schlichtung nicht auf ihrer Agenda stehen haben und deshalb noch von einer söp-Mitgliedschaft absehen.

- **Beschwerdehintergrund:** Auch im Berichtszeitraum 2013 weisen, wie in den Vorjahren, viele Beschwerdeführer darauf hin, dass es ihnen nicht vorrangig um eine finanzielle Wiedergutmachung eines aus ihrer Sicht erlittenen Schadens geht. Sie wollen mit ihrem Anliegen ernst genommen werden und auf ihr Anliegen eine sachgerechte, nicht durch Nutzung falscher Textbausteine „knapp daneben liegende“ Antwort erhalten. Querulatorische Eingaben bleiben mit weit unter 2 % weiterhin die Ausnahme.

- **Beschwerdeanlass:** Die den Verkehrsträger Schiene betreffenden Beschwerden beziehen sich unverändert zum größten Teil auf die in den Fahrgastrechten abgedeckten Probleme „Verspätung“ und „Zugausfall“ (vgl. Abb. 9).

Bei Flugreisenden sind mit knapp 65 % aller Fälle die „Verspätung“ bzw. „Annullierung“ des Fluges die häufigsten Gründe für den Schlichtungsantrag, wobei beim Beschwerdeanlass „Verspätung“ ein Rückgang um 16 % zu verzeichnen ist (vgl. Abb. 10).

Reisende im Nahverkehr stellen ihren Schlichtungsantrag zu über 49 % aufgrund eines von ihnen verlangten „erhöhten Beförderungsentgelts“ - häufig „komplettiert“ durch die Forderung aus einem Mahn- und Inkassoverfahren. In diesen Fällen sind es vorrangig Unstimmigkeiten hinsichtlich des Erfordernisses oder der Gültigkeit eines Fahrausweises.

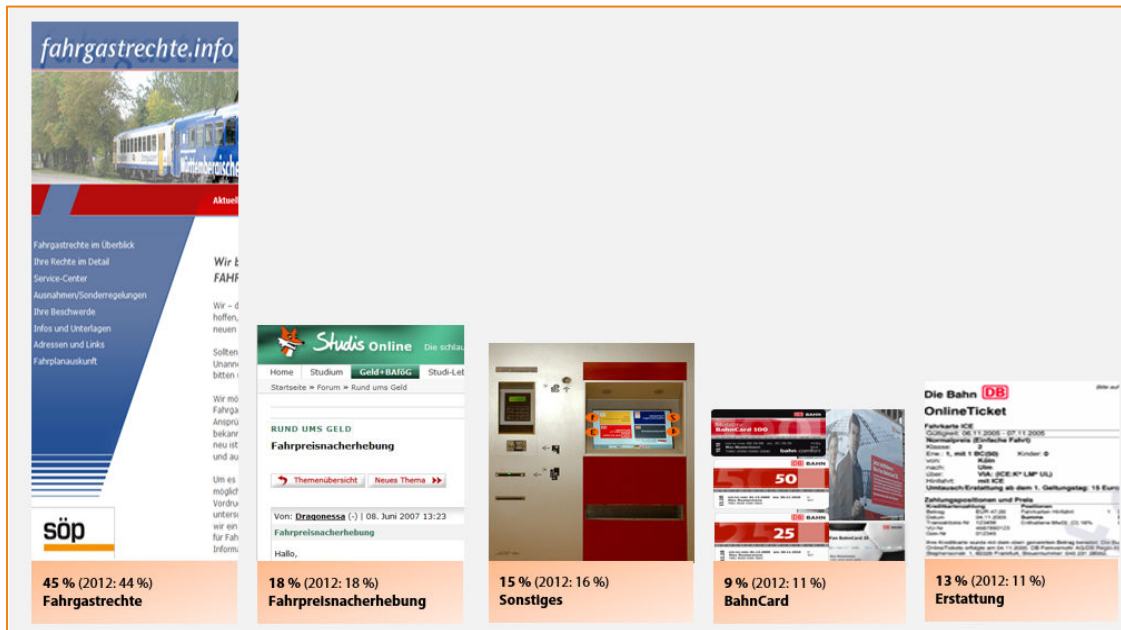


Abb. 9: Beschwerdeanlass Bahn 2013 (2012)

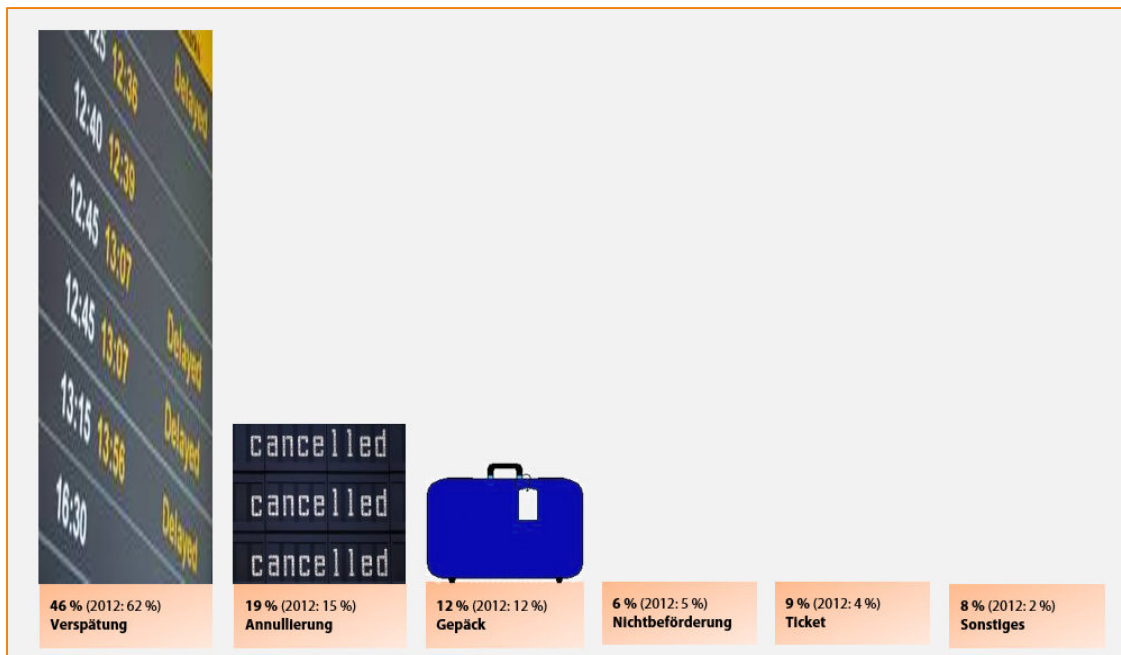


Abb. 10 Beschwerdeanlass Flug 2013 (2012)

5. Die Schlichtung

- Schlichtungsverfahren:** Im Jahr 2013 schließt die söp insgesamt 3.576 Schlichtungsverfahren ab. Davon beziehen sich 3.234 auf den Bahnverkehr, 225 auf den Flugverkehr, 68 auf den Nahverkehr und 20 auf den Fernbus- bzw. Schiffsverkehr. Im Vergleich zu 2012 mit 2.657 Abschlüssen steigt die Zahl der 2013 abgeschlossenen Schlichtungsfälle um rund 35 % (vgl. Abb. 11).
- Schlichtungsmodelle:** Die von der söp zur Streitbeilegung entwickelten Modelltypen „Kurzenscheid“, „Schlichtungsempfehlung“ und „Schlichtungsempfehlung^{plus}“ werden un-

verändert und mit Erfolg praktiziert (vgl. söp-Jahresbericht 2012, S. 11). Auch der strukturelle Aufbau der Schlichtungsempfehlungen bleibt unverändert: Nach Schilderung des Sachverhaltes werden die zugunsten des Beschwerdegegners und des Beschwerdeführers zu berücksichtigenden Argumente gewürdigt. Als „Kernstück“ der Schlichtungsarbeit erfolgt abschließend in „Abwägung aller Umstände“, der eigentliche Vorschlag zur Streitbeilegung.

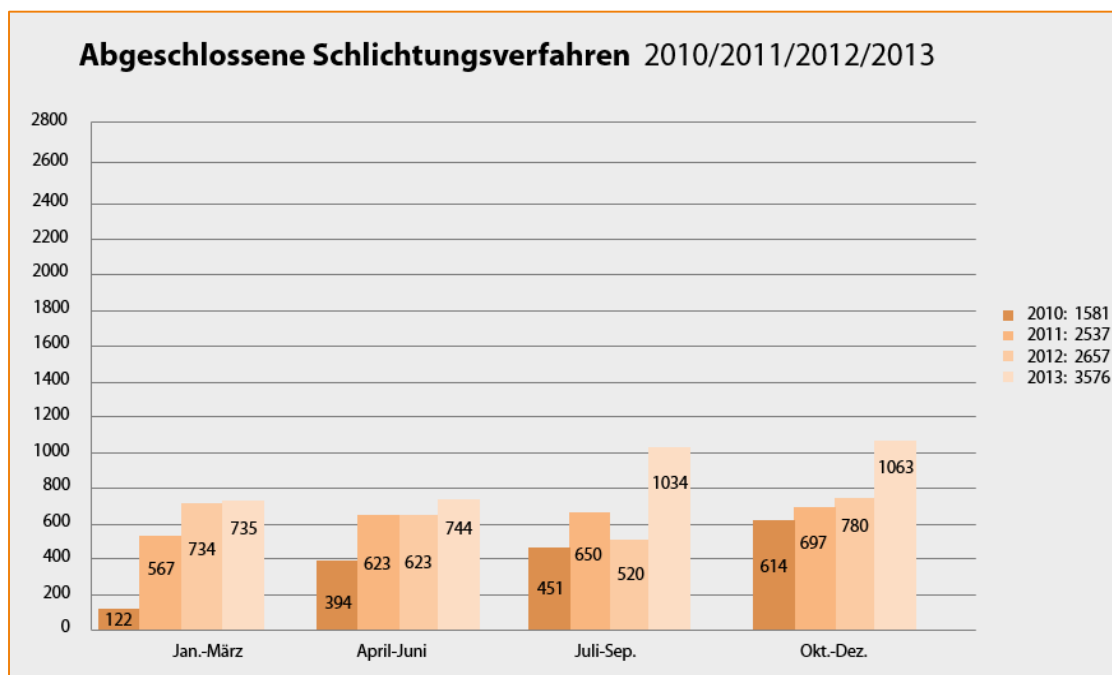


Abb. 11: Abgeschlossene Schlichtungsverfahren 2010 - 2013

- **Qualitätssicherung:** Zur Beibehaltung des gewünschten und allseits anerkannt hohen Qualitätsstandards der söp-Schlichtungsempfehlungen werden diese weiterhin ausschließlich von Juristen mit der Befähigung zum Richteramt (Volljuristen) erarbeitet und im Vier-Augen-Prinzip durch den Leiter der söp, Herrn Edgar Isermann, früherer Präsident des Oberlandesgerichts, frei- bzw. in einigen Fällen mitgezeichnet. Im Vordergrund der Schlichtungsarbeit steht die von allen Beteiligten erwartete sorgfältige Prüfung des Einzelfalls.

- **Schlichtungsempfehlungen:** Auch im Berichtsjahr sind Verspätungen im Bahn- und Flugverkehr sowie ausgefallene Züge bzw. annullierte Flüge die „klassischen Schlichtungsfälle“. Reisende verweisen auf Unannehmlichkeiten, verpasste geschäftliche Termine und auf die Notwendigkeit der Nutzung alternativer Verkehrsmittel oder einer Hotelbuchung. Hierfür verlangen sie Entschädigung.

Darüber hinaus finden sich zahlreiche weitere Fallkonstellationen, die Reisende dazu veranlassen, nach einer aus ihrer Sicht nicht zufriedenstellenden Antwort durch das Verkehrsunternehmen bei der söp einen Schlichtungsantrag zu stellen.

Während wir in den bisherigen Jahresberichten an dieser Stelle das breite Spektrum der bei der söp eingehenden Schlichtungsfälle skizziert bzw. einige typische Schlichtungsfälle vorgestellt haben, möchten wir diesmal vier den Verkehrsträger Schiene betreffende Generalthemen näher beleuchten: Streik, Informationspflicht, Taxinutzung, Zwischenhalt.

a) Streik

Bei Streik im Bahnverkehr hat der Fahrgast oft großen Ärger auf seiner Reise, möglicherweise aber auch bei der Geltendmachung von Ansprüchen auf Grund von Zugausfall oder Verspätung. Ist das Eisenbahnunternehmen in diesem Fall von der Haftung befreit?

Erstattung oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung

Wenn „vernünftigerweise“ davon ausgegangen werden muss, dass bei Ankunft am Zielort gemäß Beförderungsvertrag die Verspätung mehr als 60 Minuten beträgt, kann gemäß Art. 16 lit. a der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 (VO) der Reisende die Erstattung des vollen Fahrpreises für den Teil der Fahrt verlangen, der nicht durchgeführt wurde.

Alternativ zur Erstattung wird dem Beschwerdeführer das Recht eingeräumt, die Fahrt bei nächster Gelegenheit oder zu einem späteren Zeitpunkt mit geänderter Streckenführung unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen fortzusetzen (Art. 16 lit. b und c VO). Hier kommt es nicht auf ein Verschulden und damit die Möglichkeit eines Haftungsausschlusses an. Deshalb gelten beide Ansprüche auch im Fall eines Streikes.

Fahrpreisschädigung und Hilfeleistung

Wird keine Erstattung verlangt, kann der Fahrgast bei verspäteter Ankunft am Zielort grundsätzlich nach Art. 17 VO eine Entschädigung verlangen (25 % des Fahrpreises bei einer Verspätung ab 60 und 50 % ab 120 Minuten / für Zeitkarten gilt eine Sonderregelung).

Zudem muss das Beförderungsunternehmen ggf. gemäß Art. 18 VO kostenlos bestimmte Hilfeleistungen anbieten (z.B. Erfrischungen, Mahlzeiten, Hotelunterbringung), wenn eine Verspätung von 60 Minuten absehbar ist. Bei Verletzung dieser Pflicht kann auch Schadensersatz verlangt werden, ferner eine Kostenerstattung für eine Alternativbeförderung, wenn „keine Möglichkeit zur Fortsetzung des Verkehrsdienstes mehr“ gegeben ist. Gelten diese Ansprüche aber auch für den Fall des Streikes?

Haftungsausschluss und aktuelle Entwicklungen

Durch die Verweisung in Art. 15 VO kommen für Ansprüche aus den Art. 17 und 18 VO die Haftungsausschlüsse des Art. 32 Abs. 2 der Einheitlichen Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen (CIV) in Betracht. Danach ist das Eisenbahnunternehmen von seiner Haftung befreit, wenn Grund für den Ausfall, die Verspätung oder die Anschlussversäumnis „unvermeidbare, außerhalb des Eisenbahnbetriebs liegende Umstände“ sind. Für Aufwendungsersatzansprüche im Nahverkehr hat der Gesetzgeber in § 17 Abs. 3 Eisenbahn-Verkehrsordnung eine entsprechende Regelung zu den Ausschlussgründen getroffen. Ob diese Voraussetzungen für einen Haftungsausschluss bei Verspätungen bzw. Zugausfällen oder Anschlussversäumnissen gerade auch im Streikfall einschlägig sind, hat der Europäische Gerichtshof hinsichtlich der Ansprüche aus Art. 17 VO nun dahingehend geklärt, dass er die Möglichkeit einer Haftungsbefreiung ablehnt (EuGH, Urteil v. 26.09.2013, Rs. C-509/11). Bezüglich weiterer Ansprüche wurde hingegen gerade keine Entscheidung getroffen.

Fazit

Im Falle eines Streiks bleibt also der Anspruch auf Erstattung des gezahlten Fahrpreises bei Fahrtabbruch bzw. Weiterreise mit geänderter Streckenführung grundsätzlich bestehen. Problematisch bleibt vorerst der Verspätungsfall mit Ansprüchen auf Entschädigung, Schadensersatz für verauslagte Kosten und Hilfeleistung. Deshalb bietet das Schlichtungsverfahren weiterhin eine gute Chance zur beiderseitigen Beilegung des Konflikts. Es kann davon ausgegangen werden, dass ein Schlichtungsbedarf selbst nach einer Klärung der Grundsatzfrage durch den EuGH bestehen bleibt, weil jeder Einzelfall seine Besonderheiten hat. Gegenstand des Schlichtungsverfahrens ist gerade eine umfassende Einzelfallabwägung und die Herbeiführung einer einverständlichen Lösung im Interesse aller Beteiligten.

b) Informationspflicht

Das Eisenbahnunternehmen ist grundsätzlich verpflichtet, den Fahrgast über alle Umstände zu informieren, welche für seine Fahrtplanung von Bedeutung sein können. Dem Reisenden können schon dadurch Schäden entstehen, dass er nicht rechtzeitig über Verspätungen oder Zugausfälle informiert wurde (Kosten für Umbuchung, Ersatzbeförderung, Probleme mit Folgeterminen etc.). Inwieweit besteht eine solche Pflicht und welche Rechtsfolgen können an deren Verletzung geknüpft sein?

Aktive Information

Nach Art. 18 Abs. 1 VO sind die Fahrgäste bei einer Verspätung bei der Abfahrt oder bei der Ankunft durch das Bahnunternehmen oder den Bahnhofsbetreiber über die Situation und die geschätzte Abfahrts- und Ankunftszeit zu unterrichten, sobald diese Informationen zur Verfügung stehen. Die konkrete Ausgestaltung einer solchen Informationspflicht ist rechtlich noch nicht geklärt. Einen Anhaltspunkt könnte die Entscheidung des VG Köln (Urt. v. 18.01.2013, Az. 18 K 4907/11) zur Informationspflicht von Bahnhofsbetreibern bei Verspätungen geben. Danach beinhaltet diese Vorschrift eine aktive Informationspflicht bei Verspätungen. Die bloße Angabe einer Telefonnummer oder einer Service-Hotline genüge dieser Pflicht nicht. Begründet wird dies unter anderem mit dem Wortlaut der Vorschrift („unterrichten“) als auch dem Normzweck („Schutz des Fahrgastes als schwächere Partei des Beförderungsvertrages“). Im Übrigen könne nicht davon ausgegangen werden, dass jeder Fahrgast stets ein technisches Kommunikationsmittel mit sich führt.

Möglichkeitsvorbehalt

Das VG Köln vertritt die Auffassung, dass die Informationspflicht nicht unter dem Vorbehalt vorhandener (technischer) Ressourcen stünde und es erfolge auch keine inhaltliche Abstufung der Pflicht entsprechend der Anzahl der Reisenden je Station. Eine Einschränkung hinsichtlich der Informationspflicht von Eisenbahnunternehmen ließe sich allenfalls aus der Formulierung des Art. 18 Abs. 1 VO ("sobald") ableiten. So sei damit der Zeitpunkt der Unterrichtungspflicht bestimmt, nämlich nur insofern die entsprechenden Informationen zur Verfügung stehen.

Rechtsfolgen bei unzureichender Information

Bleiben die Fahrgäste ohne Information über eine Verzögerung oder das Ausbleiben ihrer Zugverbindung, kann es zu Auswirkungen über die bloße Tatsache von Zugausfällen und Verspätungen hinaus kommen. Zu denken ist beispielsweise an die Fälle, in denen der Fahrgast aufgrund fehlender Informationen sich nicht veranlasst sieht, Transportalternativen (etwa ein Taxi) zu nutzen, um trotz Zugausfalls oder Verspätung sein Ziel - etwa einen gebuchten Flug - noch rechtzeitig zu erreichen. Daneben ist eine möglichst frühzeitige Information der Fahrgäste auch Voraussetzung für die Wahrnehmung der Fahrgastrechte aus Art. 16 VO (Erstattung oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung bei einer Verspätung von mehr als 60 Minuten). Hinsichtlich des Schadens, der durch die Informationspflichtverletzung entstanden ist, kommt ein Schadensersatzanspruch aus dem Beförderungsvertrag in Betracht.

Fazit

Hinsichtlich des Umfangs und der Tiefe der Informationspflicht bei Verspätung oder Zugausfall existiert derzeit noch kein einheitlicher Maßstab. So stellt sich in diesem Zusammenhang zum Beispiel die Frage, inwieweit es dem Fahrgast - in engen Grenzen - zumutbar ist, selbst für ein Fortkommen (z.B. durch eine Alternativverbindung) zu sorgen oder welchen Inhalts die von dem Eisenbahnunternehmen zu erteilenden Informationen sein müssen (z.B. bei Zugausfall auch Auskünfte über alternative Weiterfahrtmöglichkeiten?). Neben den rechtlichen Fragen stellt sich im Rahmen des Schlichtungsverfahrens oftmals in tatsächlicher Hinsicht die Frage, ob eine entsprechende Mitteilung nach 18 Abs. 1 VO seitens des Eisenbahnunternehmens gegeben wurde bzw. das Zugpersonal - wie von dem Fahrgast behauptet - bereits zu einem früheren Zeitpunkt von der voraussichtlichen Verspätung bzw. dem Zugausfall wusste und trotz Kenntnis der prekären Lage nicht informiert oder falsch beraten hat. Dies kann die Schlichtungsstelle mangels ausreichend konkreter und schlüssiger Nachweise oftmals nicht abschließend beurteilen. Im Schlichtungsalltag sind diese Fälle um zusätzliche Varianten erweitert, wobei jeder Einzelfall seine Besonderheiten aufweist. Das Schlichtungsverfahren bietet hier eine gute Möglichkeit für eine Streitbeilegung.

c) Taxikosten

Im Falle einer verspäteten Bahnfahrt oder bei Zugausfall gibt es klar geregelte Ansprüche. Sehr oft liegt das eigentliche Problem bei „verunglückten“ Bahnfahrten aber in einer Taxi-

fahrt, die der Reisende unternimmt, um trotz der aufgetretenen Probleme noch rechtzeitig an seinen Zielort zu gelangen. Wer hat die hierfür entstehenden Kosten zu tragen? Die EVO sieht in § 17 für den Nahverkehr vor, dass der Ersatz erforderlicher Aufwendungen, also auch von Taxikosten, bis zu einer Höhe von 80 EUR in zwei Fällen verlangt werden kann. Nämlich dann, wenn die vertragsgemäße Ankunftszeit in den Zeitraum zwischen 0.00 Uhr und 5.00 Uhr fällt und vernünftigerweise davon ausgegangen werden muss, dass der Reisende mindestens 60 Minuten verspätet am Zielort ankommen wird, oder wenn es sich bei dem ausgewählten Zug um die letzte fahrplanmäßige Verbindung des Tages handelt und der Reisende wegen des Ausfalls des Zuges den vertragsmäßigen Zielort sonst nicht mehr bis 24.00 Uhr erreichen kann. Für den Fernverkehr ist weder in der EVO noch in der VO (EG) Nr. 1371/2007 eine ausdrückliche gesetzliche Regelung gegeben. Die Beförderungsbedingungen der DB (9.1.5/9.1.6) wiederum enthalten keine Beschränkung auf den Nahverkehr. So weit, so gut. Wie sieht es aber in den Fällen aus, in denen diese Tatbestände nicht erfüllt sind? Bleibt der Reisende auf seinen Taxikosten sitzen?

Taxifahrt an Stelle der Bahnfahrt

Frau R wollte von D über S nach K reisen. Auf dem Bahnhof erfuhr sie, dass der vorgesehene Zug für die erste Teilstrecke ihrer Fahrt nach S ausfalle und dass auch der unmittelbar nachfolgende nächste Zug verspätet eintreffen werde. Um den vorgesehenen weiteren Zug in S zu bekommen und mit diesem wegen eines wichtigen Geschäftstermins den Zielort K rechtzeitig zu erreichen, entschied sie sich für eine Taxifahrt nach S. Dort erreichte sie ihren geplanten Zug und kam pünktlich in K an. Den Anteil der Ticketkosten für die ausgefallene (Teil-)Fahrt bekam sie erstattet, nicht jedoch die Taxikosten.

Gemäß Art. 18 Abs. 3 VO muss die Bahn einen alternativen Verkehrsdienst organisieren, wenn der Verkehrsdienst nicht am selben Tag fortgesetzt werden kann. Ein direkter Anspruch auf Erstattung der Taxikosten ist daraus nicht ableitbar. Das gilt insbesondere dann, wenn am selben Tag noch die Möglichkeit bestand, mit einem späteren Zug nach S (und von dort weiter nach K) zu fahren. Das war hier der Fall. Besteht keine alternative Fahrmöglichkeit, kommt im Zusammenhang mit dem allgemeinen Zivilrecht ein Anspruch auf Schadensersatz in Betracht. Das hängt von den tatsächlichen Gegebenheiten ab.

Taxifahrt im Anschluss an eine Bahnfahrt

Herr R war von H nach B unterwegs. Den auf seinem Ticket für diese Strecke ausgewiesenen Zielort B erreichte er mit 98-minütiger Verspätung erst um 0.45 Uhr. Zu dieser Stunde konnte er seinen benachbarten Wohnort nicht mehr, wie geplant, mit sonstigen öffentlichen Verkehrsmitteln erreichen. Deshalb entschied er sich für eine Taxifahrt. Die Bahn zahlte zwar die Entschädigung für die Zugverspätung, nicht aber das Taxi.

Auch hier fehlt es für die Erstattung an einer klaren Rechtsgrundlage. Eine Ankunft nach Mitternacht entsprach nicht der fahrplanmäßigen Ankunftszeit. Und Zielort der Bahnfahrt war der auf dem Ticket ausgewiesene und damit Vertragsgegenstand gewordene Zielbahnhof in B. Die Weiterfahrt vom vertraglichen Zielort zu einem persönlichen Endziel der Reise (Wohnort) ist davon nicht umfasst. Es handelt sich deshalb um einen sogenannten Folgeschaden, für den die Bahn grundsätzlich nicht eintreten muss, in der Regel auch nicht nach allgemeinem Zivilrecht, da die Kausalität und Zurechenbarkeit des Schadens fraglich sein können. Für Anschlusstermine muss jeder Reisende generell selbst Sorge tragen.

Fazit

Im Reisealltag sind diese Fälle um viele Varianten erweitert. Jeder Einzelfall hat seine Besonderheiten. Deshalb bietet die Schlichtung auch hier eine gute Möglichkeit für eine einvernehmliche Streitbeilegung. Immerhin sind die Schwierigkeiten durch die Bahn verursacht. Nicht selten erhalten Reisende auch den Hinweis, ein Taxi nehmen zu können, obwohl solche Auskünfte in der Regel unverbindlich sind. Andererseits sind die Reisenden meist gezwungen, schnell zu reagieren, um die geplante Verbindung doch noch nutzen oder etwa einen wichtigen Termin zeitgerecht erreichen zu können. Am sichersten ist es für den Reisenden, wenn er bei Verspätung oder Zugausfall einen Taxigutschein im Reisezentrum erhält.

d) Zwischenhalt

Mit dem Inkrafttreten der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 haben sich in Deutschland die Rechte der Fahrgäste bei Verspätungen, Anschlussverlusten und Zugausfällen erheblich verbessert. Zugleich wurde die EVO an die neue Rechtslage angepasst und entsprechend geändert. Dennoch kommt es in der Praxis zu Fallkonstellationen, die die VO nicht abdeckt, aber für die Schlichtung viel Raum bieten. Ein Beispiel ist hier die Frage nach einem Anspruch auf Verspätungsentschädigung, wenn lediglich ein eingeplantes Zwischenziel verspätet erreicht wurde, das endgültige Ziel aber pünktlich.

Rechtslage nach der Fahrgastrechte-Verordnung

Nach Art. 17 Abs. 1 VO hat ein Fahrgast Anspruch auf eine Verspätungsentschädigung i.H.v. 25 % des Fahrpreises bei einer Verspätung von 60 bis 119 Minuten und i.H.v. 50 % des Fahrpreises ab einer Verspätung von 120 Minuten. Nach dem Wortlaut der VO muss diese Verspätung zwischen dem auf der Fahrkarte angegebenen Abfahrts- und Zielort auftreten. Verspätungen an Zwischenzielen werden insofern nicht berücksichtigt.

Das führt für Reisende, die Zwischenhalte planmäßig vornehmen wollen, z.B. wegen eines Geschäftstermins zu unbefriedigenden Ergebnissen. Diese Reisenden haben nach der VO keinen Anspruch auf Verspätungsentschädigung, wenn sie ihren eingeplanten Termin aufgrund einer Verspätung gar nicht mehr oder nur noch verkürzt wahrnehmen können, am Ende aber pünktlich bzw. ohne entschädigungsrelevante Verspätung den eigentlichen Zielort erreichen.

Da lediglich die Ankunftszeit am Zielort der Fahrkarte maßgeblich ist, ist es nach dem Wortlaut der VO auch unerheblich, ob der Reisende mit einer Verspätung von z.B. vier Stunden sein Zwischenziel erreichte, am Zielort aber „nur“ eine Verspätung von 60 Minuten hatte. Es besteht lediglich ein Anspruch auf Verspätungsentschädigung i.H.v. 25 % des Fahrpreises.

Schlichtung

Reisende, die in solchen Fällen einen Antrag auf Verspätungsentschädigung stellen, sind mit der Antwort meist nicht zufrieden, da lediglich auf die Ankunftsverspätung am Zielort abgestellt wird. Insofern sind der Schlichtung „Tür und Tor“ geöffnet, da - bezogen auf den konkreten Einzelfall - die Unannehmlichkeiten aufgrund der Verspätung stärker berücksichtigt werden können.

Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens wird insbesondere auf den konkret vom Fahrgast geplanten Reiseverlauf abgestellt sowie auf die jeweilige Verspätung am Zwischenziel und die Unannehmlichkeiten, die daraus resultierten. Hätte der Reisende den Zwischenhalt nicht eingeplant, hätte er - eine Verspätung von mindestens 60 Minuten vorausgesetzt - einen Anspruch auf Verspätungsentschädigung gehabt, den er nun dem Verkehrsunternehmen eingespart hat.

Überwiegend konnten die Schlichtungsverfahren positiv beendet werden, d.h. es fanden sich Lösungen, die sowohl vom Reisenden wie auch vom Verkehrsunternehmen akzeptiert wurden.

Fazit

Auch wenn die Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 diese Konstellation nicht regelt, wäre es zu weitgehend, eine Regelungslücke anzunehmen, da gesetzlich nun einmal nicht auf alle Eventualitäten reagiert werden kann und muss. Letztlich hat es der Reisende selbst in der Hand, seine Ansprüche auf Verspätungsentschädigung zu wahren, indem er in diesen Fällen zwei separate Fahrkarten bucht. Damit wäre jedenfalls gewährleistet, dass für jede Fahrkarte und damit auch für jeden vertraglichen Zielort des Beförderungsvertrages die Verspätung separat festgestellt wird und damit auch ein etwaiger Anspruch auf Verspätungsentschädigung.

6. Die Akzeptanz

▪ **Schlichtungsquote:** Die Zahl der sowohl von Reisenden als auch von den Verkehrsunternehmen angenommenen Schlichtungsempfehlungen ist mit 82 % wiederum auf einem sehr hohen Niveau (2012: knapp 84 %). Interessant wird es sein zu beobachten, wie sich die Schlichtungsquote im kommenden Jahr - bei Teilnahme der Fluggesellschaften am Schlichtungsverfahren - entwickelt.

▪ **Zufriedenheit (Reisende):** Negative Kritik von Seiten der Reisenden (mit wenigen querulatorischen Ausnahmen) bleibt im Berichtsjahr ebenso aus wie negative Kritik seitens der Verbraucher- und Verkehrsverbände sowie der Politik. Das Gegenteil ist erfreulicherweise der Fall: Die Reisenden äußern sich im Berichtsjahr sehr oft sehr positiv über die Arbeit der söp. Anhand von Auszügen aus Dankschreiben sei dies illustriert (an dieser Stelle übrigens auch ein „gegenläufiger Dank“ an alle Reisenden, die der söp in den letzten vier Jahren ihr Vertrauen geschenkt haben):

1. *„Ich bin mit Ihrer Arbeit und dem Ergebnis sehr zufrieden und begrüße es sehr, dass es eine Institution wie die söp gibt, an die man sich im Beschwerdefall vertrauensvoll wenden kann. Sie sind eine sehr große Hilfe für betroffene Kunden.“*
2. *„Ich möchte mich ganz herzlich bei Ihnen bedanken. Diese Schlichtungsstelle ist von Transparenz etc. beeindruckend.“*
3. *„Ich habe mich sehr darüber gefreut, dass Sie auch meinen Standpunkt und Argumente nachvollziehen konnten. Vielleicht war mein Fall ja wirklich ein dummer Einzelfall, er wird mir so sicherlich auch nicht mehr passieren...“*
4. *„Es hat sich m.E. wirklich gelohnt, der Schlichtungsstelle mein Vertrauen zu schenken. Als Einzelperson ist es eben nicht leicht gegen eine solche Maschinerie anzukommen.“*
5. *„Für Ihre professionelle Arbeit und Ihren persönlichen Einsatz in meiner Sache bedanke ich mich bei Ihnen. Mit einem solchen Ausgang habe ich nicht gerechnet.“*
6. *„... von daher war ich ehrlich gesagt auch sehr skeptisch was ihre Institution betrifft. Dieses muss ich nun aus vollem Herzen und sehr gerne widerrufen – TOLL und DANKE.“*
7. *„Beim nächsten Mal werde ich die Belege besser aufheben bzw. einscannen. Nochmals herzlichen Dank für ihre tolle Einrichtung.“*
8. *„Sie haben überzeugende Arbeit geleistet! Weiter so.“*
9. *„Ich bin mit dem erzielten Ergebnis des Schlichtungsverfahrens voll einverstanden und möchte mich recht herzlich bei Ihnen bedanken, dass Sie mir erfolgreich zur Umsetzung meiner Fahrgastrechte verholfen haben.“*
10. *„Natürlich nehme ich ihren Schlichtungsvorschlag an und bin glücklich über eine Einigung mit der beide Seiten zufrieden sind.“*
11. *„... für Ihren vorbildlichen starken persönlichen Einsatz und alle Bemühungen um mein obiges Anliegen bin ich Ihnen herzlich dankbar.“*
12. *„Ich weiß es sehr zu schätzen, das Sie mir zur Seite gestanden haben.“*
13. *„Wir danken Ihnen SEHR für Ihre große, erfolgreiche Mühe und für die ausgewogene Resümierung des Sachverhalts unter Berücksichtigung beider Seiten. Ihr Einigungsvorschlag erscheint uns fair...“*
14. *„Vielen herzlichen Dank für Ihre äusserst professionelle Vorgehensweise.“*
15. *„Herzlichen Dank! Das haben Sie toll hinbekommen. Auch die unbürokratische Kommunikation mit der Schlichtungsstelle überrascht mich außerordentlich positiv.“*
16. *„Meine Freude ist riesig und ich bin sehr froh, dass es die Schlichtungsstelle gibt. Danke!“*
17. *„Ich schreibe Ihnen im Namen von ... Sie ist hellauf begeistert, daß es Ihnen gelungen ist, in dieser Sache eine schöne Lösung zu finden, und sie dankt Ihnen ganz herzlich für Ihre Mühe.“*
18. *„Ein großes Vorbild in der ‚Service-Wüste‘“.*

19. *„Ich bin immer noch sehr beeindruckt, dass es solch Institutionen, wie die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. gibt. Sie waren jederzeit erreichbar, haben Eigeninitiative ergriffen und haben uns sehr geholfen.“*
20. *„Herzlichen Dank für Ihre sehr sorgfältige Aufarbeitung meines Falles.“*
21. *„Letztendlich ist es für mich als Kunde zufriedenstellend, argumentativ nicht immer vor Wände zu laufen und eine einvernehmliche Lösung zu finden. Es tut gut, sich als Kunde verstanden zu fühlen.“*
22. *„Vielen Dank für die ausführliche Bearbeitung meines Falles. Ich werde mein Möglichstes tun, solche Auseinandersetzungen in Zukunft zu vermeiden. Schön, nebenbei etwas über die ‚allgemeine Sorgfaltspflicht im Geschäftsverkehr‘ gelernt zu haben.“*

Gewürdigt werden die ausführliche tatsächliche und rechtliche Würdigung und die auf den jeweiligen Einzelfall konkret abgestimmte Argumentation. Sie lasse erkennen, dass die söp den Beschwerdeführer ernst nimmt.

Wenig Verständnis zeigen Reisende hingegen, wenn die söp die Erarbeitung einer Schlichtungsempfehlung ablehnen muss, da das betroffene Verkehrsunternehmen nicht Mitglied des söp-Trägervereins ist. Dies betrifft bis Ende des Jahres in der Regel die Beschwerden von Flugreisenden, aber auch von einigen Bahn- Schiffs- und Buskunden, die eine Schlichtung ablehnen - zumeist mit der Begründung, dass sie ihre Kunden bereits bestmöglich betreuen und es daher bei ihnen keine Beschwerden gäbe, die einer Schlichtung bedürften. Der Hinweis der söp, dass man aber Beschwerden auf dem Schreibtisch liegen habe, die aus Sicht der Kunden geschlichtet werden sollen, wird dann leider zumeist „großzügig ignoriert“.

- **Zufriedenheit (Verkehrsunternehmen):** Verkehrsunternehmen, die Mitglied der söp sind, schätzen nach deren eigener Aussage die Arbeit der söp, wobei die Wertschätzung offensichtlich mit der Zahl der für das jeweilige Unternehmen erarbeiteten Schlichtungsfälle steigt. Dies gilt erfreulicherweise auch für die im Berichtsjahr 2013 gemachten ersten Erfahrungen mit Fluggesellschaften.

7. Die Politik

Wichtige Rahmenbedingungen für die Schlichtung werden durch die Politik auf europäischer und nationaler Ebene geschaffen. In diesem Zusammenhang ist es erfreulich, dass die Arbeit der söp viel Beachtung findet und sie in die politischen Diskussionsprozesse eingebunden wird:

- **Europapolitik:** Mit Datum 18. Juni wird im Amtsblatt der Europäischen Union die Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai veröffentlicht. Die in „Rekordzeit“ verabschiedete Richtlinie über eine alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten - der erste Vorschlag der Europäischen Kommission ist auf den 29.11.2011 datiert - will die alternative Streitbeilegung als einfache, schnelle und kostengünstige Möglichkeit der außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmer in der gesamten Europäischen Union stärken.

Der Umsetzung der Richtlinie in nationales Recht haben die Mitgliedstaaten spätestens am 09. Juli 2015 nachzukommen.

- **Bundespolitik:** War das Jahr 2012 weitgehend geprägt von politischen Forderungen nach einer Schlichtung für Reisende aller Verkehrsträger - insbesondere auch für Flugreisende -, zeichnet das Jahr 2013 stärker die praktische Umsetzung aus:

- **Anhörung LuftVG:** Am 20. Februar nimmt die söp im Rahmen einer öffentlichen Anhörung des Rechtsausschusses des Deutschen Bundestages Stellung zum vorliegenden Gesetzentwurf zur Schlichtung im Luftverkehr. Unter anderem begrüßt die söp, dass in dem Gesetzentwurf der verkehrsträgerübergreifende Schlichtungsansatz angesprochen

wird, da dieses Modell nicht nur dem tatsächlichen Reiseverhalten entspricht, sondern auch großen ökonomischen Nutzen hat (Senkung der Schlichtungskosten).

Als weiteren Punkt spricht die söp die gesetzliche vorgesehene Rechtsverordnung nach § 57c LuftVG-E an. Ein Bedarf hierfür wird nicht gesehen. Die Rechtsverordnung sollte, wenn sie denn vom Gesetzgeber als notwendig erachtet wird, keinesfalls ein starres Korsett bilden, das die Chancen auf ein qualitativ und zugleich effizientes Schlichtungsverfahren verbaut und den Erfahrungen einer bewährten Schlichtungspraxis wenig entspricht.

- **SPD-Fraktion:** In ihrem Entschließungsantrag „Lage der Verbraucherinnen und Verbraucher verbessern“ (Drucksache 17/12689) vom 12. März thematisiert die SPD-Fraktion die Ergebnisse des von der Prognos AG im Auftrag des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz erstellten Gutachtens, für das auch die söp als Interviewpartner ausgewählt worden war (vgl. söp-Jahresbericht 2011, S. 20). Seitens der SPD-Fraktion sollte in Konsequenz des Gutachtens endlich eine verkehrsträgerübergreifende Schlichtungsstelle für alle Verkehrsträger einschließlich der Luftverkehrsgesellschaften eingerichtet werden. Weiterhin sollte es für die Reisenden im Fernbusverkehr ähnlich strenge Fahrgastrechte geben wie im Eisenbahnverkehr.
- **Fraktion Bündnis 90/Die Grünen:** In ihrem Entschließungsantrag „Für eine moderne und nachhaltige Verbraucherpolitik“ (Drucksache 17/12694 vom 13. März) fordert die Fraktion Bündnis 90/Die Grünen die Stärkung einheitlicher, verkehrsträgerübergreifender Fahrgastrechte und ihrer gesetzlichen Verankerung sowie die Schaffung einer Schlichtungsstelle für alle öffentlichen Verkehrsmittel.
- **Zweite/Dritte Lesung LuftVG:** Im Rahmen der am 21. März stattfindenden Bundestagsdebatte zum Gesetzentwurf einer Schlichtung im Luftverkehr wird die söp in allen Redebeiträgen der Abgeordneten (Ausnahme: Judith Skudelny, FDP) positiv erwähnt:

Marianne Schieder (SPD):

„Wenn es Probleme (im Bereich Bahnverkehr) gibt, leistet die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr, kurz söp genannt, eine hervorragende Arbeit ... Die unübersichtliche Aufsplittung der Zuständigkeiten - nach Verkehrsträgern und auch danach, ob behördlich oder privatrechtlich organisiert - ist nicht im Sinne der Verbraucherinnen und Verbraucher und deswegen keine gute Lösung. Dabei wäre das Ganze so einfach. Ich habe bereits die söp erwähnt, eine Schlichtungsstelle, die verkehrsträgerübergreifend konzipiert ist und an der sich die Luftverkehrsunternehmen einfach nur beteiligen müssten. Erfreulicherweise hat Ryanair sich inzwischen entschlossen, sich der söp anzuschließen. Das ist der richtige Weg.“

Marco Wanderwitz (CDU):

„Ja, auch wir hätten uns diese einheitliche Schlichtungsstelle gewünscht. Ich freue mich deshalb sehr, dass wir von der söp, der bestehenden Schlichtungsstelle für den Bahn- und Busbereich, die erfreuliche Meldung erhalten haben, dass Ryanair sich ihr anschließt. Auch der Vertreter des BDL ... hat in der Anhörung schon das gesagt, was heute auch wieder in der Pressemitteilung der söp steht, nämlich dass man sich immer noch in intensiven Verhandlungen befindet. Insofern würden wir uns wünschen, dass es keine besondere Schlichtungsstelle der privaten Luftfahrtunternehmen geben wird, weil die söp so gut arbeitet ... Sollte es zur Einrichtung einer eigenen Schlichtungsstelle für den Luftverkehr kommen, dann kann man es ... über eine gemeinsame Onlineplattform abwickeln. Anderenfalls kann man das sogenannte Y-Modell heranziehen: ein Eingang, zwei Ausgänge.“

Anmerkung: Die söp hat zum Y-Modell in den Vorjahren ausführlich Stellung bezogen und die „Nicht-Praktikabilität“ dieses Theorie-Ansatzes erläutert.

Herbert Behrens (Die Linke):

„Der Laden läuft“, schreibt die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr, söp, in ihrem Jahresbericht 2012. Sie begründet das auch ... Das ist eine beein-

druckende Bilanz. Allein das wäre schon ein guter Grund, den Luftverkehr unter das Dach der söp zu nehmen.“

Markus Tressel (Bündnis 90/Die Grünen):

„Ryanair ist gestern der söp beigetreten und lässt seine Streitfälle dort schlichten. Das spricht ausdrücklich dafür, dass unser Ansatz mit der söp wohl nicht so falsch sein kann.“

Erik Schweikert (FDP):

„Wenn Ryanair jetzt Mitglied bei (der) söp wird, dann ist auch das eine gute Lösung des Problems.“

Ulrike Gottschalk (SPD):

„Mit Blick auf die Intermodalität wäre eine verkehrsträgerübergreifende Schlichtungsstelle ... zukunftsweisend und hilfreich gewesen ... Statt einer verkehrsträgerübergreifenden verpflichtenden Schlichtungsstelle werden Parallelstrukturen aufgebaut. Behördliche und privatrechtliche Schlichtungsstellen werden zu einer unübersichtlichen Aufsplitterung führen.“

Marlene Mortler (CSU):

„Für mich war am Ende nicht entscheidend, ob sie (die freiwillige Schlichtung) verkehrsträgerübergreifend umgesetzt wird oder nicht; das ist zweitrangig ... Wir können heute feststellen: Die söp ist anerkannt. Die Zahl der Verkehrsunternehmen, die unter das Dach der söp gehen, steigt ... Gerade das Beispiel Ryanair, einer Fluggesellschaft, die in keinem Branchenverband organisiert ist, zeigt doch, dass auch dieses Unternehmen erkannt hat: Unter dem Dach der söp sind wir besser aufgehoben als anderswo ... Ich appelliere an dieser Stelle noch einmal an die Branchen und die organisierten Unternehmen, dem Beispiel Ryanair zu folgen.“

- **Bundesregierung (Anerkennung):** Mit Schreiben vom 26. März erkennt die Bundesregierung (Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung, Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz) die söp als Schlichtungsstelle im Bereich der Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr an (gemäß § 6 Absatz 7 EU-FahrgRSchG).
- **Bundesrat:** Am 03. Mai beschließt der Bundesrat in seiner 999. Sitzung (Drucksache 254/13), dass er zu dem vom Deutschen Bundestag am 21. März 2013 verabschiedeten Gesetz zur Schlichtung Luftverkehr keinen Antrag gemäß Artikel 77 Absatz 2 des Grundgesetzes stellen will. Damit kann nach jahrelanger Diskussion die Schlichtung im Luftverkehr umgesetzt werden.
- **Fahrgastrechte Personenschiffahrt:** Auf Einladung des Bundesverkehrsministeriums nimmt die söp gemeinsam mit dem EBA am 30. Mai an einem ersten Erfahrungsaustausch mit Reedern in Hamburg teil und berichtet über die bisherige Schlichtungsarbeit im Bereich der Personenschiffahrt.
- **Wahlprogramme:** Die söp wird in Vorbereitung der Bundestagswahlen am 22. September zur Thematik Fahrgast-/Passagierrechte sowohl von der CDU/CSU-Fraktion als auch von der SPD-Fraktion zum Gespräch geladen und um inhaltliche Positionierung gebeten. Die Fraktion Bündnis 90/Die Grünen fordert in ihrem Wahlprogramm „eine unabhängige und kostenlose Schlichtungsstelle, die privat finanziert ist und die mit ihren dezentralen Anlaufstellen alle Reisenden über ihre Rechte aufklärt und gegebenenfalls hilft, Streit einvernehmlich beizulegen“.
- **Zukunft des Reiselandes Deutschland:** In ihrer noch ausstehenden Antwort auf eine Große Anfrage der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen vom 03. Juli 2012 antwortet die Bundesregierung am 28. Juni zu den Fragen 127 und 128 wie folgt:

„Wann wird eine verkehrsträgerübergreifende Schlichtungsstelle bestehen, die auch Flug-, Bus- und Schiffspassagieren offensteht? Wird diese verkehrsträgerüber-

greifend sein? Wird es hierbei Unterschiede zwischen Fern- und Nahverkehr, Pauschal- und Individualreisen, Geschäfts- und Privatreisen geben?":

„Mit der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. (söp) besteht bereits eine Schlichtungsstelle, die verkehrsträgerübergreifend konzipiert ist und deren Satzungszweck eine außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verkehrsunternehmen und deren Kunden (Reisende) ist. An dem Trägerverein der Schlichtungsstelle beteiligen sich bereits zahlreiche Unternehmen, die im Fern- oder Nahverkehr Personen mit der Eisenbahn oder mit Bussen befördern sowie ein Luftfahrtunternehmen. Ob sich weitere Luftfahrtunternehmen an dieser verkehrsträgerübergreifenden Schlichtungsstelle beteiligen, ist eine Entscheidung, die den Unternehmen selbst obliegt. Wegen des verfassungsrechtlich garantierten Justizgewährleistungsanspruchs, der einer Verpflichtung zur Akzeptanz der Schlichtungsvorschläge entgegensteht, ist eine gesetzliche Verpflichtung von Unternehmen zur Teilnahme an einer verkehrsträgerübergreifenden Schlichtung gegen den Willen der Unternehmen auch aus Verbrauchersicht nicht zielführend. Entscheidend aus Verbrauchersicht ist vielmehr die Akzeptanz der Schlichtung durch die Beteiligten, wozu sich die im Bundesverband der Deutschen Luftverkehrswirtschaft e. V. (BDL) und im Board of Airline Representatives in Germany e.V. (BARIG) zusammengeschlossenen Luftfahrtunternehmen nach intensiven Gesprächen mit der Bundesregierung bereit erklärt haben.“

„In welcher Weise stellt die Bundesregierung die paritätische Beteiligung von Verbraucher- und Fahrgastverbänden bei der Rechtssetzung und in Schlichtungsstellen sicher, insbesondere im Bahn-, Flug- und Busverkehr?“:

„Nach der Geschäftsordnung der Bundesregierung sind, wenn eine Rechtsetzungsinitiative Verbraucherinteressen berührt, im Rahmen der Verbandsbeteiligung auch die Verbraucherverbände zu beteiligen. Mit dieser Beteiligung wird ihnen die Abgabe einer Stellungnahme zu dem beabsichtigten Rechtsetzungsvorhaben anheim gegeben. Eine „paritätische Beteiligung“ ist hier weder vorgesehen noch sinnvoll.“

Nach der Satzung der oben genannten söp sind im Beirat des Trägervereins neben Vertretern der Mitgliedsunternehmen, der Wissenschaft, der Bundes- und Landespolitik auch Vertreter der Verbraucher. Insoweit ist eine Beteiligung der Verbraucherverbände sichergestellt.

Hinsichtlich der nach dem Entwurf eines Gesetzes zur Schlichtung im Luftverkehr vorgesehenen privatrechtlich organisierten Schlichtungsstellen wird im Zuge der auf Grundlage dieses Gesetzes noch zu erlassenden Rechtsverordnung eine Einbindung der Verbraucherverbände in die Arbeit der Schlichtungsstellen zu prüfen sein. Von der Beachtung der Rechtsverordnung sollen nach dem Entwurf die Anerkennung der Schlichtungsstellen und ihr Fortbestand abhängig sein.“

- **Schlichtung im Kraftomnibusverkehr:** Am 23. Juli wird das Gesetz zur Durchführung der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. Februar 2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 im Bundesgesetzblatt verkündet. Dieses regelt auch die Schlichtung und bestimmt das Eisenbahnbundesamt als nationale „Durchsetzungsstelle“ im Sinne der Verordnung. Die Anregungen des Bundesrates (Drucksache 108/13 vom 22.03.) werden zurückgewiesen.
- **Schlichtung im Luftverkehr:** In der Kleinen Anfrage „Sicherung des Verbraucherschutzniveaus im Zuge der Novellierung der EU-Fluggastrechte-Verordnung“ (Drucksache 17/14440 vom 23. Juli) von Bündnis 90/Die Grünen antwortet die Bundesregierung auf die Frage, welche Änderungen sie im bisherigen Zusammenspiel zwischen Schlichtungsstelle und Luftfahrt-Bundesamt durch die Neufassung von Artikel 16 der Fluggastrechte-Verordnung erwarte:

„Die Europäische Kommission hat vor dem Hintergrund des Inkrafttretens der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG eine Überarbeitung ihres

Vorschlag für eine Neufassung des Artikel 16 der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 angekündigt. Diese liegt derzeit noch nicht vor.

Das Schlichtungsverfahren ist ein von dem durch das Luftfahrt-Bundesamt durchgeführten Beschwerde- und Durchsetzungsverfahren unabhängiges Verfahren. Während des laufenden Schlichtungsverfahrens soll das Beschwerde- und Durchsetzungsverfahren beim Luftfahrt-Bundesamt ruhen. Über den bereits stattfindenden Austausch von Informationen hinaus erwartet die Bundesregierung daher keine wesentlichen Änderungen.“

Zur Frage, welche Modelle des Informationsaustausches zwischen Luftfahrt-Bundesamt, söp, der weiteren durch das Gesetz zur Errichtung von Schlichtungsstellen vorgesehenen privatrechtlichen Schlichtungsstellen und der behördlichen Schlichtungsstelle derzeit in der Diskussion bzw. Entwicklung sind, antwortet die Bundesregierung:

„Keine, da die aufsichtsrechtliche Tätigkeit des Luftfahrt-Bundesamtes und die privatrechtlich organisierte Schlichtung unterschiedlichen Zwecken dienen.“

Abschließend wird die Frage gestellt, ob der Bundesregierung bekannt sei, ob die Luftfahrtunternehmen, welche bisher ihr Interesse an einer privaten Schlichtungsstelle geäußert hätten, inzwischen tatsächliche Schritte zur Einrichtung der Schlichtungsstelle getätigt hätten, und wenn ja, welche?

In ihrer Antwort verweist die Bundesregierung darauf, dass die beiden großen Verbände BDL (Bundesverband der Deutschen Luftverkehrswirtschaft e. V.) und BARIIG (Board of Airline Representatives in Germany e. V.) sich zu einer Teilnahme an einer privatrechtlich organisierten Schlichtung bereit erklärt haben. „Der Bundesregierung liegen Informationen darüber vor, dass die vorgenannten Verbände derzeit in einem sehr konstruktiven Dialog mit der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. (söp) stehen.“ Ob die in diesen Verbänden organisierten Luftfahrtunternehmen der söp beitreten oder ein anderes Modell wählen, sei zurzeit noch offen.

- **Bundesregierung (Anerkennung):** Mit Schreiben vom 15. Oktober erkennt die Bundesregierung (Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung, Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz, Bundesministerium der Justiz) die söp als Schlichtungsstelle im Bereich der Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr an (gemäß § 6 Absatz 7 EU-FahrgRBusG).
- **Informationsaustausch:** Auf die Frage des Abgeordneten Tressel (Bündnis90/Die Grünen) „Welche konkreten Arbeitsschritte ... für die künftige Zusammenarbeit in Fragen des Daten- und/oder Informationsaustausches ... [zwischen LBA und söp] im Hinblick auf die Fluggastrechte ... getroffen“ wurden (vgl. Drucksache 18/166 vom 13. Dezember), antwortet die Bundesregierung, dass dies – soweit möglich - auf der Grundlage nationaler und europäischer datenschutzrechtlicher Vorschriften erfolgen soll.
- **Koalitionsvertrag:** CDU, CSU und SPD formulieren in ihrem Koalitionsvertrag vom 14. Dezember in Kapitel 4.2 unter der Rubrik „Verbraucherschutz“ u.a. als eines ihrer Ziele, die EU-Richtlinie über Alternative Streitbeilegung „zeitnah verbraucherfreundlich“ umzusetzen.

Weiterhin will die Große Koalition in der kommenden Legislaturperiode bestehende Schlichtungsmöglichkeiten auf ihre Verbraucherfreundlichkeit hin überprüfen.

8. Der Informationstransfer

- **Fachbeiträge:** Über Schlichtungsfälle aus der Praxis bzw. über relevante Grundsatzthemen der Schlichtung aus dem Bereich des Bahnverkehrs berichtet die söp auch 2013 wieder in allen Ausgaben von „Signal“, der Zeitschrift für Fahrgastbelange und Verkehrspolitik, und in „der Fahrgast“, dem Magazin des Fahrgastverbandes Pro Bahn (u.a. zu den

Themen Verspätung im grenzüberschreitenden Eisenbahnverkehr, Neue Fahrgastrechte im Fernbusverkehr, Sonderkündigungsrecht bei Kundenkarten mit Rabattfunktion, Verspätungsentschädigung bei „Rundfahrten“, Ansprüche aus Werbeschreiben von Verkehrsunternehmen). Darüber hinaus veröffentlicht die söp folgende Aufsätze zu Fachthemen:

- Verbraucher-ADR: Freiwilligkeit der Teilnahme und Verbindlichkeit des Ergebnisses im Lichte der AS-Richtlinie. In: Zeitschrift für Konfliktmanagement (ZKM), 4/ 2013, S. 108 ff.)
- Schlichtung im öffentlichen Personenverkehr. In: Michael Ronnellenfitsch/Ralf Schweinsberg/Iris Hensler-Unger (Hrsg.): Aktuelle Probleme des Eisenbahnrechts XVIII. Hamburg 2013, S. 129 ff.
- Das neue Gesetz zur Schlichtung im Luftverkehr. In: ReiseRecht aktuell 4/2013, S.158 ff.

▪ **Pressemitteilungen:** Aktiv informiert die söp die Medien am 20. März („Ryanair macht bei Schlichtung mit“), am 01. Oktober („Schlichtung auch für Flugreisende - Fluggesellschaften wollen der söp beitreten“) sowie am 23. Oktober („Schlichtungsstelle für Fernbusreisende - Bundesregierung erkennt die söp als Schlichtungsstelle für den Busverkehr an“). Insbesondere die auf die Flugschlichtung bezogenen Presse-Infos finden große Beachtung in den Medien (vgl. Abb. 12).

Darüber hinaus gibt die söp auf Anfrage von Journalisten (Print, Radio, TV) auch im Berichtsjahr 2013 wieder vielfach Auskunft über ihre Arbeit.



Abb. 12: Mediale Erwähnung steigt mit öffentlicher Bekanntgabe der Airline-Beteiligung im Oktober, mit dem Inkrafttreten des Luftverkehrsgesetzes im November und einer ersten Zwischenbilanz bezüglich der ersten eingegangenen Flugfälle im Dezember

▪ **Informationskreis Schlichtung:** Am 16. Januar und 28. Mai trifft sich der von der söp in 2012 initiierte Kreis zu einem weiteren Informations- und Erfahrungsaustausch der Ombudsmänner/Leiter und Geschäftsführer von Schlichtungsstellen (Clearingstelle EEG, Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken sowie beim Bundesverband deutscher Volks- und Raiffeisenbanken, Ombudsmann für Investmentfonds, Ombudsstelle Geschlossene Fonds, Schlichtungsstelle Deutscher Sparkassen- und Giroverband, Schlichtungsstelle Energie, Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft, Versicherungsombudsmann und söp).

▪ **Kooperationsabkommen:** Am 21. Januar unterzeichnet die söp mit der Fachhochschule Kempten, Fakultät Tourismus, und am 10. September mit der Humboldt-Universität zu Berlin (Humboldt-Consumer Law Clinic) eine Kooperationsvereinbarung. Zielsetzung ist insbesondere der wechselseitige Austausch von wissenschaftlichen Erkenntnissen und

praxisbezogenen Erfahrungen zur Förderung der außergerichtlichen Streitbeilegung im Personenverkehr durch Schlichtung. Zudem bietet die söp den Studierenden die Möglichkeit eines Praktikums und ist bei der Themenfindung für Studienarbeiten behilflich.

▪ **Besuche/Gespräche/Vorträge:** Das Interesse an der Schlichtungsarbeit der söp ist weiterhin sehr groß. Hierauf deuten die vielen Anfragen aus dem Bereich Wissenschaft und Forschung, die zahlreichen Einladungen an Fachtagungen teilzunehmen, die Besuche Ex-terner zwecks Erfahrungsaustausch. Nachfolgend eine Terminauswahl:

- **Hochschule Kempten:** Die söp informiert am 08. Januar und am 14. November im Rahmen der Vorlesung „Konfliktmanagement und Mediation“ anhand von Praxisfällen über die Arbeit der söp.
- **Marketingkooperation Bus Thüringen e.V.:** Am 15. Januar informiert die söp in Erfurt Vertreter öffentlicher Verkehrsunternehmen (insbesondere aus dem Bereich Bus) über ihre Schlichtungsarbeit.
- **BARIG:** Im Rahmen einer Wettbewerbs-Präsentation stellt die söp am 19. April bei der BARIG in Frankfurt ihre Arbeit und ihr Angebot zur Übernahme der Schlichtung im Luftverkehr den Vertretern der Luftfahrtverbände sowie Vertretern deutscher und internationaler Airlines vor.
- **Humboldt-Universität zu Berlin:** Die söp informiert am 25. Juni im Rahmen der Ringvorlesung „Verbraucherrecht in der Praxis“ über die Arbeit der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr.
- **Schlichtungsstelle Nahverkehr-Mitte:** Am 17. Juni berichtet die söp, die seit 2012 die Schlichtungsaufgaben der Schlichtungsstelle Nahverkehr-Mitte übernommen hat, über ihre Erfahrungen und Ergebnisse der Schlichtung für Kunden und Verkehrsunternehmen in den Ländern Hessen, Rheinland-Pfalz und Saarland.
- **söp-Vorstand:** Am 28. Juni trifft sich der söp-Vorstand mit Vertretern der Luftfahrt, um die Möglichkeit einer Beteiligung der Airlines am Schlichtungsverfahren der söp auszuloten. In den folgenden Wochen finden zahlreiche weitere Gespräche statt, die die Realisierung des verkehrsträgerübergreifenden Ansatzes zum Ziel haben.
- **Europa-Universität Viadrina:** Die söp informiert sowohl im Winter- als auch im Sommersemester über ihre Arbeit im Rahmen der Seminare „Einführung in die Verfahren der Alternativen Streitbeilegung“ und „Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten“.
- **Technische Hochschule Wildau:** Die söp informiert im Winter- und Sommersemester über ihre Arbeit im Rahmen des Master-Studiengangs European Management über „Consumer ADR“.
- **söp-Vorstand:** Vertreter der Luftfahrt sowie der Vorstand des söp-Trägervereins unterzeichnen am 13. September in Frankfurt ein „Memorandum of Understanding“, das die Beteiligung der Airlines an der söp regelt.
- **University of Oxford:** Die söp nimmt an der „First Annual Oxford Consumer ADR Conference“ in Oxford teil (26./27. September).
- **Reiserechtstag:** An der Diskussion auf dem Deutschen Reiserechtstags der Deutschen Gesellschaft für Reiserecht e.V. (DGfR) in Rostock (27.-29. September) über die Rechte von Bahn- und Flugreisenden beteiligt sich die söp erneut sehr intensiv. Das söp-Beiratsmitglied und Präsident der DGfR, Prof. Dr. Staudinger, referiert zudem über „Flugzeitenänderung, An- und Restzahlung: (Un-)Wirksamkeit der derzeitigen Klauselpraxis?“.
- **CER-CIT-Workshop:** Die söp stellt in Brüssel im Rahmen eines Workshops der Community of European Railway and Infrastructure Companies sowie des International Rail Transport Committees zum Thema „rail passengers' rights“ ihr Modell der Schlichtung vor (15. Oktober).

- **Luftfahrtbundesamt:** Die söp informiert am 20. November in einem vom Luftfahrtbundesamt (LBA) initiierten Gespräch mit Vertretern der Luftfahrt und des Bundesverkehrsministeriums über ihre Arbeit.
- **Universidad Complutense Madrid:** Die söp beteiligt sich am Symposium „The Role of Consumer ADR in the Administration of Justice“ (Madrid, 22. November).
- **Bundesamt für Justiz:** Am 25. November ist der Präsident des Bundesamts für Justiz Gast der söp. Hintergrund ist die künftige Aufgabenverteilung der nach dem Luftverkehrsgesetz möglichen privatrechtlich organisierten Schlichtung sowie der vorgesehenen behördlichen Schlichtung, durch das Bundesamt für Justiz (BfJ).
- **BDO Fernbusforum:** Die söp nimmt am 26. November in Berlin am 1. Fernbusforum des Bundesverbandes Deutscher Omnibusunternehmer teil.
- **Österreichisches Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumenten:** Die söp nimmt an der Tagung „Option Schlichtung - eine neue Kultur der Konfliktlösung“ in Wien teil (28. November).

9. Die Mitglieder

▪ **Mitgliederentwicklung:** Die Zahl der Verkehrsunternehmen, die sich an der söp-Schlichtung beteiligen, nimmt 2013 weiter zu (insbesondere durch die Mitgliedschaft von Fluggesellschaften):

- Deutsche Post Mobility (ADAC-Postbus)
- MeinFernbus
- BARIG (Board of Airlines Representatives in Germany e.V.)
- AirBerlin
- Air Mauritius
- Austrian Airlines
- China Airlines
- Condor Flugdienst
- Delta Air Lines
- Deutsche Lufthansa
- easyJet
- EL AL Israel Air Lines
- Emirates
- Germania Fluggesellschaft
- Germanwings
- Kuwait Airways
- Middle East Airlines
- Niki Luftfahrt
- Qatar Airways
- Ryanair
- Singapore Airlines
- South African Airways
- Sun express
- Swiss International Air Lines
- TAP Portugal
- TUIfly
- United Airlines

▪ **söp-Mitgliederversammlung:** Am 19. März treffen sich die Mitglieder des Trägervereins der söp zu ihrer Frühjahrssitzung. Im Mittelpunkt der Diskussion stehen der Jahresabschluss 2012 sowie die Entwicklung der Fallpauschalen, die aufgrund der im Januar 2012 in

Kraft getretenen neuen Beitragssatzung um fast 30 % gesunken sind. Ein weiterer Diskussionspunkt ist erneut die Realisierung des von der söp verfolgten Ansatzes einer verkehrsträgerübergreifenden Schlichtung. Er hat nach Ansicht der Mitglieder mit der heute zeitgleich wirksam werdenden söp-Mitgliedschaft der ersten Fluggesellschaft (Ryanair) einen kräftigen Schub erhalten.

Im Mittelpunkt der Mitgliederversammlung vom 14. November stehen die Besetzung des Vorstands (Neu- bzw. Wiederwahl) sowie die vorläufige Jahresabrechnung 2013 und der Budget-Plan für 2014.

10. Der Beirat

- **söp-Regional-Beirat Ost:** Am 19. März tagt in den Räumen der BVG der söp-Regional-Beirat Ost. Auf der Tagesordnung stehen u.a. das Thema Fahrgastmanagement sowie ein Sachstandsbericht der söp über die bisherige Schlichtungsarbeit in der Region Berlin, Brandenburg und Sachsen-Anhalt.

Zu einer zweiten Sitzung (am 03. Dezember) treffen sich die Beiratsmitglieder in der söp. Diskussionspunkte sind aktuelle Schlichtungsfälle, grundsätzliche Rechtsproblematiken sowie das Thema „Einsteigen ohne Ticket im Regionalverkehr“.

- **söp-Beirat:** Die Frühjahrssitzung des söp-Beirats am 24. April hat als wesentlichen inhaltlichen Schwerpunkt die aktuelle Lage hinsichtlich einer Beteiligung der Flugunternehmen an der söp-Schlichtung. Ausgangspunkt der Diskussion ist der Bericht über den Ablauf eines Präsentationstermins der söp in Frankfurt vor Vertretern der Luftfahrtverbände BARIG, BDF und BDL sowie vor deutschen und internationalen Airlines. Im Rahmen dieser Veranstaltung präsentierten auch zwei weitere, an der Übernahme der Schlichtungsaufgabe interessierte Wettbewerber ihre Vorstellungen über Qualität, Verfahren und Kosten der Schlichtung.

Am 07. Oktober, in der Herbstsitzung des söp-Beirats, ist die Teilnahme der Airlines an der söp-Schlichtung erneut das beherrschende Thema. Mit der Verabschiedung des Gesetzes zur Schlichtung im Luftverkehr, der Unterzeichnung eines „Memorandum of Understanding“ sowie der überarbeiteten Satzung und Beitragsordnung ist nun der Weg für die verkehrsträgerübergreifende Schlichtung frei. Die aktuelle Entscheidung des Europäischen Gerichtshofs vom 26. September zum Thema „Höhere Gewalt“ (Rechtssache C-509/11) ist ein weiterer Schwerpunkt der Beiratssitzung, der Anlass zu einer sehr intensiven Diskussion gibt.

11. Die Vereinsstatuten

- **Satzung:** Im Zuge der Erweiterung der söp um den Bereich Flugschlichtung und der hiermit verbundenen Rahmenbedingungen stimmen die „Altmitglieder“ einer Satzungsänderung zu, die ab 2014 wirksam werden soll. Die Änderung beinhaltet eine Regelung zur einvernehmlichen Entscheidungsfindung im Vorstand des Trägervereins.

- **Beitragsordnung:** Ebenfalls mit Inkrafttreten im Januar 2014 wird die Beitragsordnung der söp geändert. Basis für die Finanzierung der Schlichtungsstelle bilden weiterhin differenzierte Fallpauschalsätze, die durch eine nunmehr ebenfalls differenzierte Höhe des jährlich von den Mitgliedsunternehmen zu entrichtenden Mitgliedsbeitrags ergänzt wird. Die zu entrichtenden Beiträge bzw. Pauschalen werden entsprechend des angenommenen höheren Fallaufkommens und der steigenden Mitgliederzahl aufgrund der Teilnahme der Airlines weiter gesenkt.

12. Die Bitte (an Sie)

Rückmeldung: Das söp-Team würde sich freuen, wenn Sie uns eine kurze Einschätzung zum vierten Jahresbericht der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr geben würden. Vielen Dank vorab.

Fax-Antwort

Fax-Nr. 030.644993310

1. War der söp-Jahresbericht 2013 für Sie

- informativ
- weniger informativ
- gut lesbar
- weniger gut lesbar

2. Hat Ihnen im söp-Jahresbericht etwas gefehlt?

- ja
- nein

Wenn ja, was?

3. Zu welcher Lesergruppe zählen Sie (z.B. Medien, Politik, Verbraucher, Verkehrsunternehmen, Verwaltung)?

